厕

应

以

满

意

为第

全国农村公共服务典型范例

从"一证办"到"无证办"

-看浙江诸暨如何打通基层公共服务"最后一公里"

赵仙芳 本报记者 朱海洋

作为浙江省诸暨市店口镇店口社区 便民服务中心代办员,5月11日一大早 丁爱蓉又出门到诸暨市人社局参加培 训。今年,她已参加类似培训十多次,只 不过受疫情影响,线上次数较往年多了 些,但频次并未减少,一年下来,大概培训 量达到二三十次。

培训之所以如此频繁,是因为近几年 该市全面推进"最多跑一次改革",因此对 窗口工作人员业务素质能力要求不断提 高。与此同时,为保障公共服务"最后一 公里"更加畅通,诸暨市也在这条路上不 断突破和创新,丁爱蓉的忙碌则成为一个 见微知著的缩影。

-证通办一生事,市镇村三级便民服 务体系,民生领域"一件事"改革……在诸 暨市,这些改革举措,大大增强了当地群众 的幸福感、获得感,也让办事效率、发展环 境、投资活力等各项指标表现优秀,诸暨市 成为全国百强县中的"耀眼股"

"一证通办",创无证明之城

"哎呀,我的老年证这么快就办出来 了,太好了。以后就能免费坐公交车了。 你们还给我送上门,真是太感谢了!"5月 8日,71岁的徐秀红拿到老年优待证后, 兴奋得翻前翻后看了好几遍。

徐秀红是诸暨市陶朱街道开义村村 民,让他更加意外的是,现在办老年证竟 然只需身份证就行,像证件照、身份证复 印件、其他证明等等,通通不用。

"照片就是在系统里直接提取身份证 上的。"开义村代办员石小琴告诉记者,在 家门口的村便民服务中心,就能把老人信 息通过系统层层上报,经浙江省民政厅审 核通过后,做好的老年证会寄到街道便民 服务中心。"我会去街道取来,再分发下 去。一般70岁以上腿脚不太方便的老 人,我们都会送证上门。'

记者了解到,2017年7月,诸暨市上 线"一证通办"信息管理系统。该系统以 居民身份证作为唯一标识,依托大数据、 云计算技术,开展面向社保、医疗、养老、 民政、纳税等"一证"管理,设立户籍、社 保、市场主体、不动产、优抚救助等涉民涉 企25个主要数据仓,纳入人口户籍信息 150万余条,个人社保信息、机动车信息、 工商市场主体信息等200多万条,涵盖62 类民生数据信息,实现324个民生事项 "一证通办"。简单说,市民凭身份证可办 理从出生至死亡的绝大部分涉民事项,无



在诸暨市五泄镇五泄村便民服务中心,一代办员在耐心指导群众办事。

须再提供其他证明材料。

今年3月26日,诸暨市升级"一证通 办"信息管理系统。截至目前,个人及企 业共享证照新增16个,提升至共计88个, 24个证照浙江全省共享,40个证照绍兴 全市共享。

"此次升级还对接'刷脸办'功能与 '一证通办'系统,市民忘记携带身份证, 只要在大厅自助机上输入身份证号码,窗 口工作人员就能在系统里调取照片等信 息,刷脸核实并办理,真正实现'无证 办'。"诸暨市政务服务办行政审批改革科 科长黄臻说,系统调试完毕,6月就可全面 推广"无证办"。

"通过'一证通办',取消证明材料共 229 项,占诸暨市权限内证明材料的 90.5%。"诸暨市政务服务办党工委书记徐 亚萍说,通过着力破除群众办事证明"多" "烦""难"问题,诸暨市一步步向"无证明 城市"迈进。

不出镇村,百万件事即可办

通过"一证通办"系统,324个事项,用 一张身份证就可搞定。而市镇村三级服 务体系,则负责将这些创新、便捷的公共 服务真正延伸到基层,让农村群众实打实 地享受到改革带来的红利。

绍兴市被征地农民衔接企业职工基 本养老保险并轨工作,5月20日截止。此 前,丁爱蓉和全市几百名村级(社区)代办 员都在集中精力忙着办理这件事。5月 12日,她又为社区200多名村民办理了保 险补缴工作。

"我们把被征地农民的信息录入'人社

一体化系统',提交后,市人社局工作人员就 能看到,审核完毕,被征地农民就不用专门

跑到人社局窗口去排队办理。"丁爱蓉说。

记者在现场看到,店口社区便民服务 中心位于社区居委会大楼内,宽敞明亮, 人气颇旺。社区居民需要办理什么事项, 首先想到的就是代办员。

"以前很多需要到镇里、市里才能办 的事情,现在村里就能办理。就算有些事 情这里办不了,代办员也会耐心告诉我们 去哪里办、怎么办,真的太方便了。"俞天 贝曾多次来这里咨询失地农民养老保险 补缴事宜,完全办妥就是不久前,说话间, 俞天贝对便民服务中心和代办员的服务 竖起大拇指。

便民服务不出村,项目审批不出镇。 "复工复产一开始,我们就在镇里办好了 复工证明。镇里还帮忙梳理返岗员工清 册等,方便我们抢速度恢复生产,减少损 失。"诸暨市程炜鞋业有限公司负责人黄 伟弟说。复工复产开始后,像这样的证 明,姚江镇便民服务中心总共出具45份, 完成小微行业市场主体复工申请854份。

诸暨市委办改革科科长胡佳介绍,诸 暨已建成村级(社区)便民服务中心502 个,镇街便民服务中心23个。镇村级中 心就像市级中心的几百只"触角",把诸暨 不断提升的公共服务能力层层延伸至农 村最基层,即使偏远山村也一个不落。

数据显示,截至目前,共有18个部门 603个事项进驻镇街级中心,129项高频涉 民事项,在村级中心即可办。2019年,诸 暨市三级民生事项总办件量超过279万 件,其中镇村两级办件量接近105万件, 群众满意率达99.98%。

出生事身后事,全城办就近办

5月11日上午,在诸暨市中心医院住 院大楼内,出生"一件事"多证联办窗口工 作人员边宇莎,用医院账号登录浙江省出 生医学证明管理信息系统后,就看到"新 手妈妈"蔡女士提交的出生证申请。

接过夫妻两人的身份证,边宇莎核实相 关信息并通过后,就为蔡女士打印出宝宝的 出生证。接着,她又登录浙江省免疫规划信 息管理系统,把宝宝的出生证编号等信息输 进去后,打印出宝宝的预防接种证。

2019年6月底,诸暨率先在诸暨市中 心医院、诸暨市妇幼保健院、浣东街道试 行出生"一件事"多证联办,很快,这一服 务延伸至全市8家助产医院及市、镇二级 中心。截至今年4月底,全市已办理出生 "一件事"4373件。

出生事在医院、市中心、镇里都可办, 而身后事也离全城办不远了。

在璜山镇五星村,几天前,村便民服 务中心的代办员黄秀君刚刚为村民钟杰 办理完其父的身后相关事项,只需登录身 后"一件事"联办平台,很快,死亡注销户 口、殡葬基本服务项目免费申请、基本医 疗保险职工参保信息变更登记终止、离退 休人员死亡待遇核准支付等事项都受理 成功。接下来,相关部门将会在线上联审 联办,5天内办理完结。

璜山镇是诸暨实行身后"一件事"改 革的试点乡镇之一。今年4月,诸暨市开 始在5个镇街试点这一改革,通过联办平 台,让15个身后事项都可以在村级便民 服务中心一站式受理,其中,出具"死亡证 明"还实现"就近办""全城办"。简单说, 就是不用去户籍地办理,可在常住地办理 或诸暨市内任一户籍窗口办理。

"在这个平台里,公安、卫健、人社、医 保、民政、退役军人事务局6个部门15个 事项联审联办,居民身份证、市民卡、死 亡、火化等18类信息互认共享。今年5月 起,所有镇村全面实施,家属办理只要跑 到村代办点,再也不用跑公安、民政、社保 等相关部门的窗口了。"诸暨市政务服务 办行政审批基层管理科科长徐幼萍说。

此外,在民生领域"一件事"改革中,早 在2017年,诸暨就在浙江全省率先实现城 区中小学新生入学报名"掌上办"。今年, 诸暨还将推进"养老""救助"一件事改革, 完善人园、人学"一件事"平台,探索扶残助 残"一件事"线下跨部门联办工作机制,实 行军人退役"一件事"一站式联合服务。

● 人居环境

自农业农村部门牵头组织实施农村厕所革命以 来,我们坚持学中干、干中学,通过认真总结农村改厕 经验教训,以问题为导向不断调整完善农村改厕模式, 农村改厕得到群众广泛欢迎。回顾农村改厕工作历 程,深深感到改厕既是业务工作,又是群众工作;既是 建设项目,更是民心工程,必须站在满足群众对美好生 活向往的角度去推进农村厕所革命。

农村厕所革命改的不仅是厕所,更重要的是改变 农民群众的生活方式。

农村房屋结构多种多样,建设时间也先后不一,后 建的楼房,大都建有独立卫生间,农民如厕方式与城市 无异。现在改厕的对象基本是使用旱厕的农户,有的 虽然也是楼房,但没有设卫生间或者附建厕所;有的是 平房,旱厕离住宅较远。农村改厕要结合农户的房屋 结构,尽量让厕所建在离住房卧室近的地方,雨天不打 伞,晚上不出户,内急及时上。

离群众的卧室越近,对厕所的质量要求也就越高, 必须要达到干净卫生不臭,清掏处理也要方便及时。 我们在设计改厕技术路线时,明确要求新改厕所原则 上必须进院入室;不能进院入室,也要就近房屋,方便 使用,建筑风格与周边建筑相协调。明确反对公厕代 替户厕,反对就地改旱厕。特别要求对群众已建楼房 没接通化粪池的,应当通过建设化粪池与室内卫生间 联通来进行改厕,既便利,又省事。

从某种意义上说,改厕实际上是一个发动群众、尊 重群众、服务群众的过程,走群众路线,会做群众工作, 厕所就没有改不好的。

厕所问题说简单也简单,说复杂很复杂。简单就是 一个"方便"的地方而已,过去的旱厕更是简陋,现在改 成无害化卫生厕所,肯定比过去的要干净卫生。说复 杂,复杂就在于个性化上,一户一个样,一户一诉求。改 厕与千家万户打交道,一家一户就是一个工程项目。

农村老年人较多, 蹲便器对老人而言, 不太方便, 但是招标的改厕器具大多以蹲便器为基准,如果"一刀 切"全部安装蹲便器的话,可能恰恰是在改厕中与群众 沟通有所不足,群众工作做得不够细腻深入,或者未能 有针对性地了解和尊重群众意愿,没能完全以群众方 便为出发点改厕。

改厕的标准是什么? 什么样的厕所群众才会说 好? 当然,按照国家颁布的标准来判断,符合质量标准 的厕所就是合格的厕所。但是,合格的厕所究竟是不 是就等于好厕所呢?

对农村老年人来说,卫生厕所、抽水马桶都是新生 事物,都有一个转变观念和接受的过程。对厕所有更 多期待的往往是新生代农民。外出务工经商的农民、 在外求学求职的农民子弟,已经接受现代如厕文明。 严格说来,能令他们满意的厕所才是好厕所。

改厕本质上是将现代如厕文明导入农村的过程, 新生代农民可以做也愿意做父母长辈的思想工作,劝 说长辈乐于接受新厕所。我们常讲,回不去的农村,不 是吃得不行,不是景色不行,最不舒服的就是厕所难 上。为什么厕所难上?就是城里人、年轻人已经习惯 水冲式卫生厕所。在条件允许的地方,改厕好坏的标 准,不妨依据年轻人心目中厕所的样子去评判。

农村改厕三分建七分管。水冲式厕所虽然也节 水,但毕竟很快会满,清掏和管护是必须考虑的问题, 而最重要的是要解决谁来清掏和粪污如何处理的问 题。实际上,粪水产生较多的时候,通常是家里人员较 多的时候,这时候不乏劳动力去管护清掏;产生量小的 时候,清掏的压力相对小。

农村家家户户习惯种一些蔬菜自己食用,需要用 到有机肥,发酵好的无害化粪污正是天然有机肥。农 村推广水冲式厕所,严格说来只是改变了水的使用顺 序,从厕所出来的粪水继续还田利用,节约了田地灌溉所需用水,减少了对化

肥的需求,一举多得。 农村改厕,要做的其实就是将厕所质量改好,粪污能够无害化,方便农户清

掏。当然,还要考虑厕所的维修以及针对不具备清掏能力的农户和将来有清掏 需求的农户,通过建立互助式清掏或者社会化服务管护机制来解决后顾之忧。

投稿邮箱:nmrbxczl@126.com 电话:010-84395113,84395142

沂蒙红嫂家乡:景区变身就业"孵化器"

每天早上5点,刘存运便起床,洗漱完 毕,收拾下家务,吃过早饭,8点,到离家不到 500米的红嫂家乡旅游区暨沂蒙红色影视基 地打卡上班。

刘存运是山东省沂南县马牧池乡常山 庄村民。"我就在家门口上班,每月收入将近 1500元,中午还管饭,比外出打工强多了。" 刘存运笑着说。

沂蒙红色影视基地建于2008年。他们 唱响"好客山东、红色沂蒙"主旋律,打造"红 嫂"红色旅游品牌,成为集影视拍摄、红色旅 游、党性教育、红色研学、观光休闲多功能于 一体的4A级文化生态旅游区,被评为"中国 十大最美乡村"、全国红色旅游经典景区、全 国中小学生研学实践教育基地。

景区发展起来后,变成一台大功率就业 "孵化器"。像刘存运一样,景区周围的常山 庄、张家峪子、双泉峪子、西寺堡、董家庄等

福建省农村人居环境整治办公室认真

开通举报投诉电话。已在福建省农

组织开展农村人居环境整治投诉举报工作。

业农村厅网站公布全省农村人居环境整

治举报投诉电话,并指导全省农业农村系

统开通举报热线96条,实现全省所有设

区市和涉农县(市、区)全覆盖。住建、生

态环境、卫健等部门在各自系统内组织开

村160多人,在这家景区上班就业,从事售 票员、导游、酒店服务员、保安、保洁等工作, 每月收入在1500元至3000元左右。此外, 有近200名村民从事建筑、绿化等季节性用 工,还有300多名村民在景区及周围开设农 家乐、民宿,或从事手工艺品制作、土特产销 售等,收入均很可观。

其中有20多位农民由于工作出色,在景 区、酒店走上经理、主管、厨师长、领班、班组 长、管理员等管理岗位。常山庄村的"90后" 青岛媳妇孙明月,就当上了景区导游组组长。

孙明月是一位漂亮的青岛姑娘,原本在 青岛上班,并嫁给同事、质朴的常山庄小伙 子刘洋。她的愿望是扎根青岛立业。但计 划没有变化快,小两口回常山庄过年时,孙 明月被常山庄的巨变深深吸引,便主动建议 丈夫"咱回来发展吧"。

回来后,小两口双双在沂蒙红色影视基 地找到就业岗位——孙明月在影视基地当 导游,刘洋在景区当司机。

"我俩每个月收入5000多元,公公在景 区干保安,每月收入2000元左右。我家还 种了几亩地,每年收获不少花生、玉米、地 瓜。"孙明月说,"你看,我们家现在变化多大 啊! 住着洋楼别墅,电视、电脑、冰箱、洗衣 机、空调、电动车、三轮车全买了,还买了一 辆小轿车。"谈起自家的巨变,孙明月总是满 心欢喜,"每天下班都能看孩子,不用担心孩 子会变成留守儿童了。"

至今,沂蒙红色影视基地已经拍摄了400 多部影视剧,成为远近闻名的"乡村好莱坞"。

影视剧组不仅成为就业"孵化器",而且 让沂蒙老区群众得以涉足影视圈,当起群众 演员,过把表演瘾。据不完全统计,在沂蒙 红色影视基地拍摄的影视剧中,担任群众演 员的老区群众就多达3万多人次,人员辐射 到景区周边10多个县市。

今年59岁的常山庄村民褚洪秀,就在 多部影视剧中当过群众演员,乡亲们戏称她 是群众演员中的"腕儿"。

谈起自己的群演生涯,褚洪秀满心欢 喜:"俺村的人差不多都当过群众演员,从拍 《沂蒙》到现在,10多年来,我在多少影视剧 里跑过龙套,已经记不清了。"褚洪秀说,"像 我这样的,当一天群众演员收入60元,村里 出演多的人,一个月收入超过3000元。"

她不仅当群众演员,而且经常为剧组提 供道具和看管道具。"曾经有个剧组找到我, 说需要我家养的牛做道具,一天给200元。 我一听,二话没说就答应了。"褚洪秀说。

通过沂蒙红色影视基地的辐射带动作 用,景区周围的几个村庄,由穷村变成"资源 生态美、生活幸福美、文化和谐美、创新引领 美"的"四美"村庄,打造出乡村振兴的"红嫂 家乡"样板。2019年,景区周围几个村人均 可支配收入均达到或超过1.5万元。

该景区的扶贫经验,2019年人选文化和 旅游部编辑出版的旅游扶贫培训教材《新时 代旅游扶贫面对面典型案例篇》,成为山东 省唯一人选该教材的旅游景区。



福建完善农村人居环境整治投诉举报机制

陈芳

通举报投诉热线。

建设互联网投诉举报平台。福建省 农村人居环境整治"互联网+督查"投诉举 报平台上线。只要拿起手机下载登陆闽 政通APP,通过"首页-全部-综合其他-人居环境整治"即可在线投诉举报涉及农 村人居环境整治的问题线索和意见建议。

建立举报投诉办理机制。福建省农村 人居环境整治办公室已建立举报投诉受 理、转办、督办、汇总、通报工作机制。福建

省农村人居环境整治举报投诉电话、"互联 网+督查"平台收集到的问题线索,统一由 福建省农村人居环境整治办公室受理。根 据投诉举报问题线索类别,按照农村人居 环境整治分工方案,转交省直相关部门进 行分办。承办单位对平台转办的事项须及 时接收办理,第一时间深入实地进行调查 核实,对合理的诉求在期限内依法依规进 行处理,并答复举报投诉人,同时将办理结 果回复福建省农村人居环境整治办公室。

福建省农村人居环境整治办公室及时跟踪 转办事项的办理情况,督促承办单位按规 定时限办理并回复办理结果。

每季度结束后5日内,各设区市农村 人居环境整治办公室、省直相关单位将本 季度举报投诉受理、办理情况报送福建省 农村人居环境整治办公室汇总。根据核实 后的投诉举报事项的社会影响严重程度, 福建省农村人居环境整治办公室在一定范 围内通报,情况严重的予以公开曝光。

胡家村的今与昔

曾经,群山环绕、溪河交错,交通不 便的贵州省岑巩县龙田镇胡家村是远近 有名的"穷旮旯"。如今,条条水泥路、片 片产业基地,青山秀水间,幢幢小洋楼不 仅见证贫穷的谢幕,也展现出村民就地 生财财源兴的新生活。

十多年前,村民刘中云率先发展牛 羊养殖产业,然而很快,他的倔强就被现 实打败。他说:"以前,路太难走了,买饲 料要从侯溪桥扛进来,挑一个半小时才

伴随脱贫攻坚战的打响,胡家村的基 础设施条件得到极大改善。如今,刘中云 夫妇已经盖起两楼一底的新楼房。他说: "现在养殖,需要饲料打个电话就能送到 家,自己也能随时开车去买玉米……"

的确,胡家村先后硬化17条通组路、 硬化串户路253条12.6公里,实现组组寨 寨户户全覆盖,共安装路灯310盏,建成移 动通信基站1座,农户全部开通"户户用"。 实施农村安全人饮工程18个,全面解决安 全饮水问题,全面实施农村电网改造。

依托山水资源优势,2017年村委会副 主任陆芝兰投入3万余元,养殖林下蜂60 余箱。经历失败的阵痛,2018年陆芝兰取 得成功。2019年她将林下蜂产业人股村 合作社,并与4户贫困户形成利益联结体, 每年每户贫困户可坐享分红500元以上。

通过党员"头雁"牵引,激活这片生

态"宝藏"。在该村上家寨组的麻栗山, 村民杨菊珍正在蚕桑基地套种辣椒,一 天下来,她能挣80元。在村支"两委"的 发动和扶贫政策的支持下,34岁的何云 从建筑工变身产业大户,流转土地种植 蚕桑25亩,并在桑园里套种辣椒。桑苗 和肥料政府免费提供,产品公司直接回 收,辣椒苗也是等辣椒有收成了,公司回

收后再扣除秧苗钱。 "现在大家都在忙产业。"村民孙德 权说。如今全村散户种植李子200亩,养 殖蜂蜜200箱,种桑养蚕150亩,杂稻制 种487亩,辣椒种植100亩,村合作社养 鱼17亩,发展林下中药材80亩。

"一言不合就扯皮,鸡毛蒜皮就闹矛 盾。"以前,这在胡家村是家常便饭,山 林边界、屋檐阳沟、垃圾堆放、婆媳关系 等都是引发矛盾纠纷的"导火线"。

为此,村"两委"组建调解委员会,情 理交融、法德结合,引导当事人自愿达成 调解协议,握手言和。"调解工作要敢于 直面问题,动真碰硬。"村党支部书记龙 秀刚说,调解委员会充分发挥"灭火器" 的作用。

胡家村还通过开展扶贫扶志、志智 双扶、文艺下乡、集中宣传、感恩教育、典 型选树、评选推选、氛围营造工作,推进 乡风文明。通过村组开会、民主推选、村 组评议,全村18个组共评选出96户最美 孝老爱亲家庭、最美尊师重教家庭、最美 公婆、最美婆媳等模范家庭。